



AGENTS COUNCIL FOR TECHNOLOGY.

**AGENTS
CONVERSATIONNELS –
GUIDE ET RESSOURCES**

CONTENU

Résumé

Utilisation de l'agent conversationnel

Utilisations dans le réseau de distribution

Obstacles à la mise en place d'un agent conversationnel

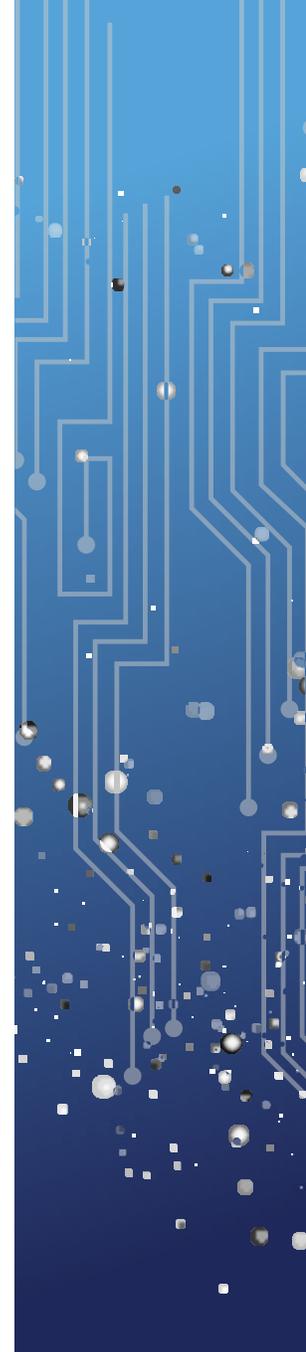
Avantages pour l'agence

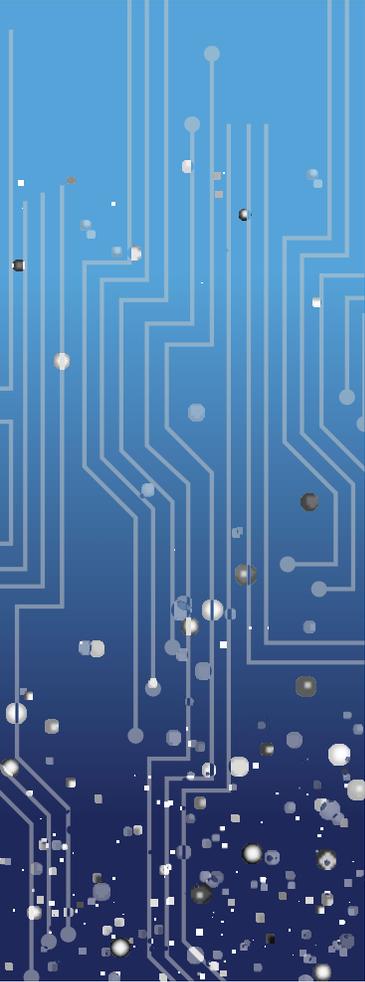
Éléments à considérer

Sur le plan stratégique (avant l'achat)

Types d'agent conversationnel

Caractéristiques, éléments à considérer, sélection d'un fournisseur, autres éléments de réflexion





RÉSUMÉ

Les agents intelligents qui intègrent l'intelligence artificielle figurent au rang des principales technologies qui seront utilisées pour le service à la clientèle et les ventes et également avec les logiciels intelligents utilisés directement avec les membres de votre personnel.

Un agent conversationnel est un logiciel qui comprend ce que vous recherchez et qui vous fournit l'information requise.

Il est facile de voir grand lorsqu'on démarre un projet visant l'utilisation d'un agent conversationnel au sein de son entreprise. Le plus important pour la sélection d'une utilisation pour un agent conversationnel est le concept d'intention. Les intentions permettent de définir le contexte qui aidera l'agent conversationnel à comprendre les requêtes et à lui permettre de répondre ou d'exécuter une tâche.

L'impression que vos clients et vos prospects se font de votre agence repose beaucoup sur ce qu'ils voient sur vos sites Web et applications mobiles. À mesure que les impératifs du virage numérique évoluent, votre agent conversationnel aura une incidence sur les perceptions à l'égard de votre image de marque.

Le présent guide vous aidera à comprendre les questions dont il faut tenir compte pendant que vous expérimentez l'utilisation d'un agent conversationnel. Des éléments sont fournis pour expliquer à quelles fins les agents conversationnels peuvent être utilisés, y compris les avantages pour les agences et les obstacles auxquels il faut s'attendre pendant la mise en œuvre d'un agent conversationnel. Les aspects stratégiques et les éléments dont il faut tenir compte avant l'achat sont présentés en plus des questions qui seront soulevées pendant la sélection d'un fournisseur.

Des ressources et d'autres articles sont également inclus pour alimenter votre réflexion.



UTILISATION DE L'AGENT CONVERSATIONNEL

'SERVICE DE CLAVARDAGE C. AGENT CONVERSATIONNEL

'SERVICE DE CLAVARDAGE'

Fonction sur le site Web de votre agence qui permet aux utilisateurs de se connecter avec un représentant des ventes disponible ou avec un autre employé.



AGENT CONVERSATIONNEL

Programmes informatiques qui simulent un échange avec un être humain par messagerie instantanée ou au moyen d'une interface vocale

Personnalisation possible et utilisations multiples

Programmes aidant à établir une connexion aux sites Web de l'agence

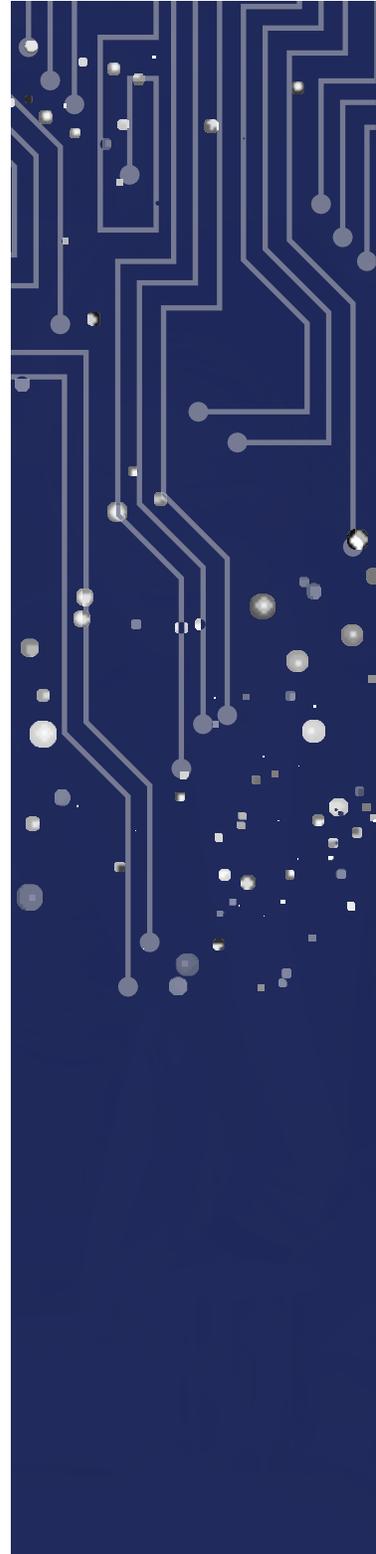
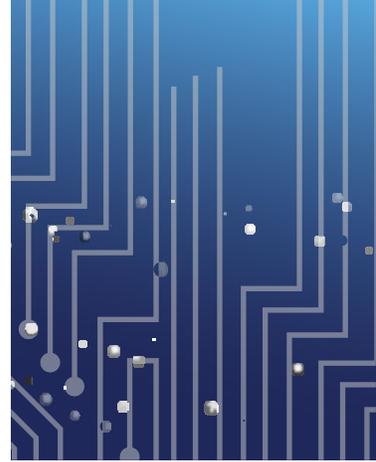
Communication à l'aide d'un haut-parleur intelligent ou d'un autre dispositif intelligent à la maison.

Plateformes de clavardage et de messagerie instantanée comme SMS, Messenger de Facebook, WhatsApp

En plus de pouvoir converser avec une personne (comme un représentant des ventes ou un représentant du soutien), les personnes peuvent interagir avec un logiciel qui les aide à trouver rapidement des réponses à des requêtes.

Et fait non négligeable, l'agent conversationnel peut avoir une incidence positive sur la qualité des relations avec la clientèle en répondant plus rapidement aux requêtes et aux attentes.

Étant donné que les agents conversationnels sont en mesure de répondre instantanément aux requêtes à toute heure du jour, les équipes du service à la clientèle ont plus de temps pour fournir des conseils sur les requêtes plus complexes.





Les frais d'exploitation peuvent être réduits jusqu'à concurrence de 30 % lorsque des agents conversationnels sont utilisés. Mais pour 64 % des utilisateurs sur Internet, c'est le service offert 24 heures sur 24 qui est le principal atout.

SmallBizGenius | 13 août 2020

UTILISATIONS DANS LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Le réseau de distribution adopte les agents conversationnels pour aider et simplifier les flux de travail et améliorer l'accès des consommateurs/clients aux renseignements et aux services. Les compagnies d'assurance sortent des sentiers battus en utilisant principalement les agents conversationnels dans leurs sites de ventes directes. Les fournisseurs de la technologie, pour leur part, sont responsables d'un pourcentage encore plus élevé de mises en œuvre. Selon une étude LexisNexis de 2019, plus de 80 % des assureurs ont mis en œuvre des solutions d'IA qui comprennent l'utilisation d'agents conversationnels.

Fait à noter, les assureurs qui ne travaillent pas avec les agents d'assurance ont exercé un leadership novatrice.

La société Lemonade indique que leurs agents conversationnels « Jim » et « Maya » sont en mesure de proposer une police d'assurance aux consommateurs en moins de 90 secondes, éliminant les volumes d'appels élevés et les longues périodes d'attente. Le marché des agents conversationnels devrait atteindre 1,25 G\$ à l'échelle mondiale d'ici 2025. (Chatbot Study, National Association of Insurance Commissioners, Mars, 2020).

Pour un complément d'information, visitez la page [An Agent's Resource Guide to Chatbots](#).

OBSTACLES NUISANT À LA MISE EN ŒUVRE

Il y a un certain nombre de raisons qui peuvent expliquer pourquoi l'adoption des agents conversationnels par les agences indépendantes accuse un retard par rapport aux compagnies d'assurance et les fournisseurs de la technologie.



Compréhension de la technologie



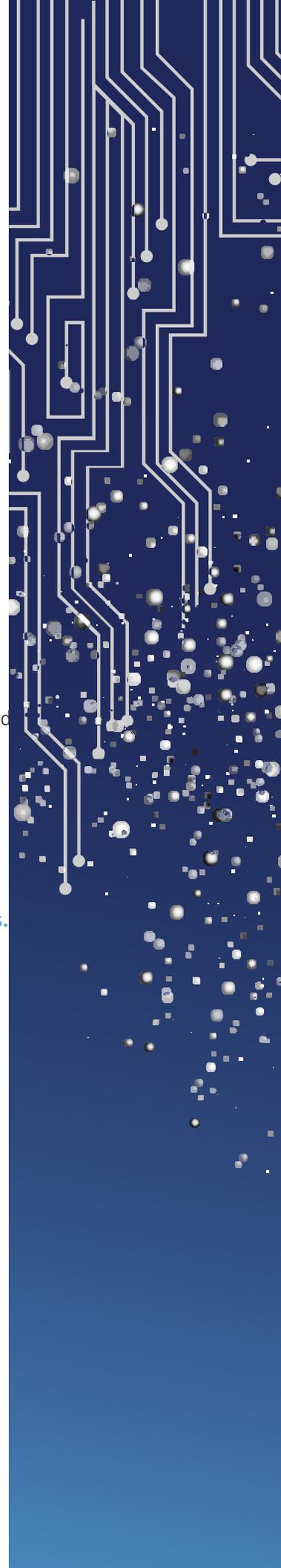
Manque d'information sur le point de départ et sur l'application



Leadership au sein de l'agence et résistance



Services des fournisseurs offerts pour la vente directe et non au réseau des agents d'assurance



AVANTAGES POUR L'AGENCE

- Service 24 heures sur 24/sept jour sur sept pour les requêtes habituelles
- Réponses instantanées, expérience clientèle améliorée et image de marque consolidée
- Pistes générées et suivis de meilleure qualité
 - Conversion des visiteurs sur le site en prospects et offre de recommandations personnalisées
- Réduction des coûts du service à la clientèle jusqu'à 30 %
- Disponibilité du personnel de l'agence plus grande pour les tâches liées à la vente et au service
- Enrichissement de la base de connaissance (connaissance augmente avec l'utilisation et l'ajout de contenu)
- Les membres du personnel (en poste ou qui quittent leurs fonctions) peuvent transférer les connaissances aux nouveaux employés
- Adaptabilité (nul besoin de faire appel à des employés supplémentaires)
- Réduction du temps moyen de réponse ou de résolution
- Réduction de l'exposition au risque d'erreurs et omissions par la prévention des erreurs humaines
- Création automatique d'un dossier de requêtes avec analyses de données



86 % des consommateurs qui interagissent avec un agent conversationnel croient qu'une option « parler à un agent » devrait être offerte.

SmallBizGenius | 13 août 2020

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER

Sur le plan stratégique (avant l'achat)

- Effet sur l'orientation des activités de l'agence
 - Réponse aux questions des secteurs d'activité
 - Création de tutoriels à l'interne
 - Remplacement et enrichissement des FAQ
- Attentes des consommateurs/clients
 - L'outil aidera-t-il à satisfaire aux besoins fondamentaux des clients?
- Compréhension des idées fausses/limitations? (ce n'est pas un produit « prêt à l'emploi »)
- Préoccupations à l'égard du risque d'erreurs et d'omission; la prudence est de mise :
 - Recommandations de couverture pouvant être inexactes
 - Les déclarations « non nuancées » de l'agent conversationnel du genre « Nous pouvons vous obtenir la prime la moins élevée. »
 - Les préoccupations en matière de sécurité (niveau de sécurité du site Web, pare-feu, etc.)
- Le développement de l'expertise au sein de l'agence
 - Besoin de moins de ressources à long terme par rapport au clavardage et aux appels téléphoniques
- Compréhension de l'ensemble du processus d'achat et de mise en œuvre d'un agent conversationnel
- Possibilité de se retrouver dans une boucle et de tourner en rond, particulièrement après les heures de bureau.
- Mesure du succès
 - Création de valeur pour les réponses rapides aux questions directes
 - Ajustement des ressources affectées à l'agent conversationnel, s'il y a lieu

ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX À CONSIDÉRER EN

- ✓ Coût global
- ✓ Temps requis pour le développement
- ✓ Sélection du fournisseur
- ✓ Efforts continus de surveillance
- ✓ L'utilisation de l'analytique pour surveiller les visites sur les sites
- ✓ Utilisation initiale du personnel pour le développement, et correction du flux de travail avant le lancement à l'externe
- ✓ Ensemble des réponses ayant une valeur pour l'utilisateur
- ✓ Circonscription de l'objectif initial limité c. étendu

TYPES D'AGENT CONVERSATIONNEL

UTILISATION GÉNÉRALE

Répondre à de très simples

questions

Diriger vers des pages Web

Répondre à des questions générales, notamment :

- « Quelles sont vos heures de bureau? »
ou « Avez-vous l'assurance des motocyclettes? »

ÉLABORATION D'UN PLAN

Étape 1 : CRÉER UN AGENT CONVERSATIONNEL INTERNE

- Déterminer les questions souvent posées au personnel
 - Prendre en considération les demandes qui peuvent être spécifiques à un assureur, un secteur, etc.
- Maintenir un dossier de toutes les questions posées au personnel pendant une période donnée pour alimenter la base de données initiale.
- Déterminer dans quelles circonstances (réponses automatiques insuffisantes) la personne doit être dirigée vers un membre du personnel.
- Développer et tester l'outil pendant des mois pour augmenter l'adhésion et le niveau de confort du personnel, et pour que les erreurs soient vues uniquement par le personnel.
 - « Il vaut mieux se retrouver dans l'embarras avec les employés qu'avec les clients. »
- Assurer une surveillance quotidienne des questions, veiller à ce que les réponses exactes soient données et faire les ajustements nécessaires pour fournir des réponses utiles.

UTILISATION SPÉCIFIQUE

Le champ d'utilisation devrait être plus limité

Utilisation doit être spécifique pour être efficace. Éviter les généralités qui recourent des intentions trop larges du genre « Comment puis-je vous aider? »

Programmer l'agent conversationnel pour qu'il puisse répondre à des questions spécifiques, notamment :

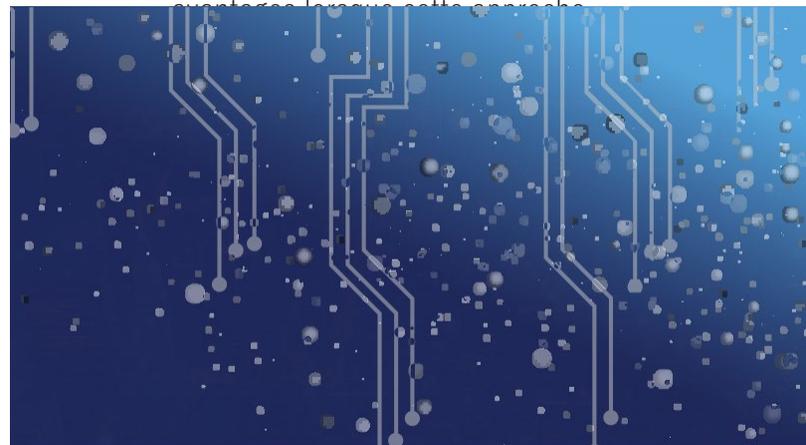
- « Quel type de police d'assurance automobile me faut-il? » ou, encore, « Examen des besoins au moment du renouvellement » qui propose une série de questions spécifiques.

L'agent conversationnel ne devrait pas se limiter à remplacer la navigation sur le site, ce qui pourrait être une source d'irritation pour l'utilisateur.

Mettre l'accent sur la capacité de fournir des réponses aux questions qui sont déjà facilement accessibles et qui correspondent aux services de l'agence.

Étape 2 : DÉTERMINER LA DATE DU LANCEMENT PUBLIC

- Lorsque le niveau de confort a été atteint en ce qui concerne le contenu de l'agent conversationnel, le lancement peut être effectué pour répondre aux questions des clients.
 - Les employés finissent par voir les



CARACTÉRISTIQUES, ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER, SÉLECTION D'UN FOURNISSEUR

Caractéristiques recherchées :

- Formation et apprentissage
- Compréhension du secteur
- Déploiement
- Formation
- Établissement du prix

Outil répondant
aux
besoins de
l'agence

Coûts généraux

Positionnement du site Web
et marketing

Pour consulter certains des parcours qui ont été suivis, visitez la page [An agent's resource Guide to Chatbot](#).

RESSOURCES

FOURNISSEURS

Voici une liste non exhaustive de fournisseurs de solutions et de programmes de formation.

Les 10 meilleurs agents conversationnels de 2020

[Avaamo](#)

[Chatra](#)

[Checkkit](#)

[\(Microsoft\)](#)

[DialogFlow](#)

[EchoSage](#)

[IQ](#)

[Elafris: IA Mobile Chatbot](#)

[How to Build an Insurance Chatbot](#)

[HubSpot](#)

[Watson de IBM](#)

[Leadsurance](#)

[LeO](#)

[Power Apps](#)

[ProNavigator](#)

[Response](#)

[REVE Chat](#)

[Tidio](#)

[Zobot](#)

SOURCES

9 Excellent Benefits of Using Chatbots in Your Business

Snigdha Patel, REVE Chat, Octobre 2019

Key Chatbot Statistics to Know in 2019

Salesforce, Aug 2019

How to Select the Best Chatbot Platforms for Your

Business Predictive Analytics Today, Mars 2020



MERCI!

ACT tient à remercier les membres du groupe de travail sur l'Expérience client qui ont participé à l'élaboration du présent guide.